

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Serviceleistungen der IBM auf Zeit- und Materialbasis (AGB Serviceleistungen Zeit und Material)

Stand: November 2011

1 Gegenstand des Vertrags

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM Deutschland GmbH (nachfolgend „IBM“ genannt) regeln die Erbringung von Serviceleistungen an Produkten auf Zeit- und Materialbasis.
- 1.2 Die vertragsgegenständlichen Serviceleistungen werden von IBM von Montag bis Freitag in der Zeit von 8:00 bis 17:00 Uhr erbracht, ausgenommen gesetzliche Feiertage. In bestimmten Situationen können Serviceleistungen jedoch auch außerhalb der genannten Zeiten erbracht werden, z. B.
 - bei Fehlern, die den Maschinencode (einschließlich IBM Lizenzierten Internen Code (LIC)) einer IBM Maschine betreffen;
 - in Situationen, in denen zu einer Fehlerbehebung Ressourcen und Informationen aus einem außerhalb Deutschlands befindlichen IBM Labor oder einer IBM Fabrikationsstätte erforderlich sind;
 - bei Gefahr für Leben und Gesundheit.

2 Vertragsabschluss

Ein Vertrag kommt mit Unterzeichnung eines Bestellscheins durch den Kunden und IBM oder mittels schriftlicher Bestellung des Kunden und Zugang einer entsprechenden Auftragsbestätigung von IBM beim Kunden zustande.

Bestellschein und Auftragsbestätigung werden nachfolgend als „Auftragsdokument“ bezeichnet.

3 Leistungsumfang

- 3.1 Serviceleistungen an IBM Maschinen werden auf Anforderung des Kunden nach dem jeweiligen Stand der Technik erbracht. Hierzu werden Testprogramme, Spezialwerkzeuge und Testgeräte eingesetzt.
- 3.2 Im Falle des Austauschs von IBM Wartungskomponenten zur Fehlerdiagnose und -beseitigung wird dazu vorher die Zustimmung des Kunden eingeholt.
- 3.3 Zur Diagnose und Beseitigung von zeitweise auftretenden (intermittierenden) Fehlern können wiederholte Serviceleistungen und ein wiederholter Austausch von Wartungsteilen erforderlich werden.
- 3.4 Von IBM eingebaute bzw. zur Verfügung gestellte Teile können fabrikneu oder zertifiziert aufgearbeitet sein, werden aber in jedem Fall voll funktionsfähig sein und mindestens die gleiche

Funktionalität aufweisen wie das ausgetauschte Teil.

- 3.5 Serviceleistungen an geänderten Teilen oder an Anbauten an IBM Maschinen werden nicht durchgeführt.
- 3.6 Für IBM Lizenzprogramme sowie für Programme, die auf IBM Maschinen eingesetzt sind, werden Leistungen zur Unterstützung des Kunden erbracht.
- 3.7 Eine Gewähr für die Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Maschinen und Programme kann nicht übernommen werden.
- 3.8 Bei der Feststellung eines nicht von IBM verursachten Sicherheitsrisikos werden die Serviceleistungen bis zur Beseitigung des Risikos unterbrochen.
- 3.9 Im Falle der Leistungserbringung an IBM Kassen oder ähnlichen Maschinen hat der Kunde die in der Maschine befindlichen Zahlungsmittel vor Leistungsbeginn zu entnehmen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

- 4.1 Angefallene Arbeits- und Reisezeiten sowie ggf. entstehende, vom Kunden zu vertretende, Wartezeiten, einschließlich der Zeit für die Beschaffung von Wartungsteilen, Werkzeugen und Testeinrichtungen sowie für die Feststellung intermittierend auftretender Fehler, werden zu den jeweils gültigen Vergütungsklassen und Berechnungssätzen von IBM berechnet. Die Mindestberechnungszeit beträgt eine Stunde und gilt auch für telefonische Beratungs- und Unterstützungsleistungen. Sonstige Aufwendungen, einschließlich Aufenthalts- und Fahrtkosten, werden zusätzlich berechnet.
- 4.2 Die zum Zwecke der Fehlerdiagnose und -beseitigung benötigten IBM Wartungs- und/oder Ersatzteile werden zu den jeweils gültigen Preisen berechnet. Bei bestimmten Teilen erfolgt der Einbau neuer Teile nur gegen Rückgabe der ausgebauten Teile. In diesem Falle gehen die ausgebauten Teile in das Eigentum von IBM über.
- 4.3 Bei der Durchführung einer Serviceleistung kann der Einsatz zusätzlicher IBM Mitarbeiter berechnet werden, wenn die Art der notwendigen Arbeiten mehr als eine Person erfordert. Ein derartiger Einsatz erfolgt nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden.
- 4.4 Bei Serviceleistungen, die auf Verlangen des Kunden vorzeitig abgebrochen wurden, oder bei Anforderungen, die nachträglich widerrufen

wurden, werden alle bereits angefallenen Aufwendungen wie Arbeits- und Reisezeit sowie die eventuell verbrauchten Wartungs- und/oder Ersatzteile berechnet.

- 4.5 IBM kann Vergütungsklassen, Berechnungssätze und Mindestbeträge für unter diesen Geschäftsbedingungen erbrachte Serviceleistungen durch schriftliche Mitteilung mit einer Frist von vier (4) Monaten erhöhen. Die Erhöhung wird mit Rechnungsstellung, zum Beginn eines Berechnungszeitraums oder zum in der Mitteilung genannten Datum wirksam.
- 4.6 Die im Auftragsdokument angegebenen Gebühren und Preise sind – soweit nicht anders vereinbart – Nettopreise exklusive Umsatzsteuer. Die Umsatzsteuer wird mit dem zur Zeit der Leistungserbringung geltenden Umsatzsteuersatz gesondert in Rechnung gestellt. Wird innerhalb des Vertragszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweiligen Umsatzsteuersätzen als getrennt vereinbart.
- 4.7 Rechnungen sind bei Erhalt ohne Abzug fällig. Ist 30 Tage nach Fälligkeit die Zahlung nicht eingegangen, kann IBM Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen .
- 4.8 Der Kunde kann nur aufrechnen oder Zahlungen zurückbehalten, wenn seine Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.

5 Sonstige Rechte und Pflichten der Parteien

Der Kunde und IBM stimmen überein, dass

1. keine der Parteien das Recht hat, Marken, Unternehmenskennzeichen oder sonstige Kennzeichen der anderen oder eines ihrer Unternehmen in der Werbung oder in sonstigen Veröffentlichungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen zu benutzen;
2. der Austausch vertraulicher Informationen einer separaten schriftlichen Vereinbarung bedarf;
3. jede Partei der anderen nur die Lizenzen und Rechte einräumt, die ausdrücklich spezifiziert und vereinbart werden;
4. eventuelle Meinungsverschiedenheiten oder Beanstandungen zunächst im partnerschaftlichen Sinne einer Lösung zugeführt werden sollen. Insbesondere wird jede Partei, bevor sie rechtliche Schritte wegen Nichterfüllung einer vertraglichen Verpflichtungen unternimmt, der anderen die Erfüllung in angemessener Weise ermöglichen;
5. Ansprüche aus diesem Vertrag – soweit nicht in Ziffer 6 (Gewährleistung) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend geregelt – einer dreijährigen Verjährungsfrist unterliegen. Ausgenommen hiervon sind Ansprüche für die eine längere Frist zwingend gesetzlich vorgesehen ist;
6. mit Ausnahme von Zahlungsverpflichtungen keine der Parteien für die Nichterfüllung von

Verpflichtungen aus Gründen, die außerhalb ihres eigenen Einflussbereichs liegen, verantwortlich ist;

7. die Abtretung von Rechten aus einem Vertrag, mit Ausnahme von Zahlungsansprüchen von IBM, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der anderen Partei bedarf, soweit es sich nicht um eine Übertragung innerhalb des Unternehmens der abtretenden Partei oder auf einen Rechtsnachfolger handelt. Die Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Die Veräußerung eines Unternehmensteils von IBM, die alle IBM Kunden gleichermaßen betrifft, wird nicht als Abtretung im vorbenannten Sinne betrachtet. Unternehmen im Sinne dieser Ziffer ist jede rechtliche Einheit (z. B. GmbH, Personengesellschaft) einschließlich deren Tochtergesellschaften, an denen eine Beteiligung von mehr als 50 % besteht. Unter den Begriff "Unternehmen" fällt nur derjenige Unternehmensteil, der sich in Deutschland befindet, soweit nachfolgend nicht etwas anderes vereinbart ist.

Darüber hinaus kann ein Dritter keinerlei Rechte aus diesem Vertrag ableiten;

8. der Kunde nicht berechtigt ist, Leistungen unter diesem Vertrag oder Teile hiervon seinerseits auf den Markt zu bringen oder in anderer Weise bereitzustellen;
9. die organisatorische Einbindung der IBM Services in den Betriebsablauf des Kunden von diesem eigenverantwortlich vorzunehmen ist;
10. der Kunde IBM ausreichenden, freien und sicheren Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Systemen (einschließlich remote access) gewährt sowie Informationen, Unterstützung durch Mitarbeiter und sonstige Ressourcen bereitstellt, soweit dies zur Leistungserbringung durch IBM erforderlich ist;
11. beide Parteien für die Einhaltung der jeweils für sie anwendbaren Import- und Exportgesetze und -bestimmungen (einschließlich US-Bestimmungen, die ein Exportverbot bzw. eine Einschränkung hinsichtlich bestimmter Nutzungsarten oder Nutzern vorsehen) verantwortlich sind.

6 Gewährleistung

- 6.1 Bei Werkleistungen gewährleistet IBM, dass die vertraglich vereinbarten Leistungsmerkmale erfüllt sind und dem Leistungsumfang entsprechen. Die Gewährleistungsfrist für Werkleistungen beträgt zwölf (12) Monate und beginnt mit der Abnahme. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist gemäß § 634a Absatz 1 Nr. 2 BGB bleibt hiervon unberührt.
- 6.2 IBM wird Gewährleistungsmängel beheben, über die sie vom Kunden schriftlich informiert wurde. Gelingt es IBM auch nach Setzung und Ablauf

einer angemessenen Nachfrist nicht, einen Fehler zu beheben, kann der Kunde – soweit der Wert oder die Tauglichkeit der Leistung eingeschränkt ist – nach seiner Wahl Herabsetzung des Preises oder Rückgängigmachung des Vertrages verlangen. Bei unerheblichen Fehlern oder Abweichungen ist jedoch ein Rücktritt vom Vertrag ausgeschlossen. Im Übrigen findet Ziffer 7 (Haftung) Anwendung. Für unerhebliche Mängel sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.

- 6.3 Bei Dienstleistungen besteht kein Anspruch auf Gewährleistung.

7 Haftung

- 7.1 IBM haftet für Schäden, die durch Verletzung einer mit dem Abschluss des Vertrags übernommenen Garantie entstanden sind, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie für Schäden, die IBM vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat, unbeschränkt.
- 7.2 Bei leicht fahrlässiger Schadensverursachung haftet IBM, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich Ansprüchen aus Vertragsverletzung sowie unerlaubter Handlung), pro Schadensfall bis zu einem Betrag von EUR 500.000 (fünfhunderttausend Euro) oder, wenn der Wert der schadenverursachenden Leistung höher ist, bis zur Höhe des Preises der schadenverursachenden Leistung. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 7.3 IBM haftet bei leicht fahrlässigem Verhalten nicht für mittelbare Schäden oder Folgeschäden, selbst wenn IBM über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde. Dies umfasst auch den Ersatz vergeblicher Aufwendungen, sofern es sich hierbei um mittelbare oder Folgeschäden handelt.
- 7.4 Im Falle des Verzugs erstattet IBM dem Kunden den durch den Verzug nachweislich entstandenen Schaden im Rahmen der Ziffern 7.1 und 7.2.

8 Schutzrechte Dritter

- 8.1 Für den Geltungsbereich dieser Ziffer umfasst der Begriff Produkt auch Maschinencode.
- 8.2 IBM wird den Kunden auf eigene Kosten gegen alle Ansprüche Dritter verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts durch vertragsgemäß genutzte Produkte und Leistungen hergeleitet werden, und dem Kunden Kosten und Schadensersatzbeträge erstatten, die von einem Gericht auferlegt wurden oder in einem Vergleich enthalten sind, der zuvor von IBM gebilligt wurde, sofern der Kunde (1) IBM von der Geltendmachung solcher Ansprüche unverzüglich schriftlich benachrichtigt und (2) IBM alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Der Kunde wird IBM hierbei unterstützen.

Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder ist deren Geltendmachung zu erwarten, kann IBM auf ihre Kosten ein Nutzungsrecht erwerben oder die Produkte und Leistungen ändern oder gegen ein gleichwertiges Produkt austauschen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, erklärt sich der Kunde damit einverstanden, nach schriftlicher Aufforderung durch IBM das Produkt an diese zu retournieren. In diesem Fall erstattet IBM dem Kunden den Wert des betroffenen Teils sowie eigene Schäden des Kunden nach Maßgabe von Ziffer 7 (Haftung).

- 8.3 Diese Verpflichtungen von IBM gegenüber dem Kunden hinsichtlich Ansprüchen aus der Verletzung von Schutzrechten Dritter sind abschließend.
- 8.4 Ansprüche gegen IBM sind ausgeschlossen, falls sie darauf beruhen, dass
1. vom Kunden bereitgestellte Bestandteile in Produkte eingebaut werden oder IBM Entwürfe, Spezifikationen oder Anweisungen des Kunden oder in seinem Auftrag handelnder Dritter zu beachten hat;
 2. Produkte vom Kunden verändert werden;
 3. die Produkte gemeinsam mit anderen Produkten, Daten, Vorrichtungen oder Geschäftsmethoden kombiniert, in Betrieb genommen oder genutzt werden, die nicht von IBM geliefert wurden oder Produkte an Dritte, die nicht zu seinem Unternehmen (vgl. Definition gemäß Ziffer 5 Nr. 7) gehören, vertrieben bzw. zu deren Gunsten betrieben oder genutzt werden.

9 Kündigung

- 9.1 Der Kunde und IBM können einen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos schriftlich kündigen, wenn der jeweils andere seine vertraglichen Verpflichtungen – auch nach Einräumung einer angemessenen Nachfrist – nicht erfüllt. Bei unerheblichen Pflichtverletzungen ist eine Kündigung jedoch ausgeschlossen.
- 9.2 Kündigt der Kunde aus Gründen, die von IBM zu vertreten sind, zahlt er den Preis nur für diejenigen Teile der erhaltenen Leistungen, die für ihn nutzbar sind.
- 9.3 IBM wird im Falle einer Kündigung alle Arbeiten zur Erfüllung des betroffenen Leistungsumfangs mit dem Datum des Wirksamwerdens der Kündigung oder nach einem mit dem Kunden vereinbarten Zeitplan einstellen.
- 9.4 Soweit Vertragsbedingungen ihrer Natur nach nicht zeitlich befristet sind, gelten sie auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses und für eventuelle Rechtsnachfolger fort.

10 Datenverarbeitung für eigene Zwecke

Der Kunde willigt ein, dass die IBM Deutschland GmbH, IBM-Allee 1, 71139 Ehningen (im Folgenden „IBM Deutschland“)

seine Kontaktdaten zum Zwecke der Abwicklung des Vertragsverhältnisses sowie zur Pflege der Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden erhebt, verarbeitet und nutzt. Kontaktdaten sind die geschäftsbezogenen Kontaktinformationen, die IBM Deutschland durch den Kunden zugänglich gemacht werden; insbesondere Namen, Berufsbezeichnungen, Geschäftsadressen, geschäftliche Telefon- und Fax-Nummern sowie e-mail-Adressen von Mitarbeitern des Kunden oder von Dritten. Der Kunde willigt ferner ein, dass die Kontaktdaten den IBM Unternehmen und IBM Business Partner sowie deren jeweiligen Subunternehmern zugänglich gemacht und durch diese im Rahmen der in diesem Absatz genannten Verwendungszwecke verarbeitet und genutzt werden. IBM Unternehmen sind die International Business Machines Corporation mit Sitz in Armonk, New York (USA) und deren verbundene Konzernunternehmen.

Zu Marketingzwecken sind die IBM Deutschland, die IBM Unternehmen und IBM Business Partner berechtigt, die Kontaktdaten von Mitarbeitern des Kunden selbst oder durch Dritte zur Werbung per Telefon, Fax oder e-mail für Produkte und Dienstleistungen der IBM Deutschland zu verwenden. Der Kunde und seine Mitarbeiter sind berechtigt, der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ihrer Kontaktdaten zu Marketingzwecken gegenüber der IBM Deutschland jederzeit zu widersprechen.

Der Kunde stimmt im Rahmen der in den beiden vorstehenden Absätzen genannten Verwendungszwecken der Übermittlung der Kontaktdaten in Länder außerhalb der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft unter der Maßgabe zu, dass die IBM Deutschland durch geeignete Maßnahmen ein angemessenes Datenschutzniveau sicherstellt. Dies kann z. B. durch Abschluss der von der EU-Kommission veröffentlichten Standardvertragsklauseln oder sonstigen bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde freigegebenen vertraglichen Vereinbarungen erfolgen.

11 Datenverarbeitung für fremde Zwecke (im Auftrag des Kunden)

Soweit IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter vorübergehend (z. B. bei der Durchführung von Wartungsarbeiten) auf Speichermedien des Kunden (wie z. B. Festplatten, Speichereinheiten, Chips etc.) zugreift, wird der Kunde dafür sorgen, dass dabei ein Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden verhindert, zumindest aber so gering wie möglich gehalten wird.

Soweit ein solcher Zugriff nicht verhindert werden kann sowie in allen sonstigen Fällen, in denen IBM oder ein von IBM beauftragter Dritter personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet (z. B. bei Entsorgung der Speichermedien) finden die „Ergänzenden Bedingungen IBM Auftragsdatenverarbeitung von Kundendaten gemäß § 11 BDSG“ in der bei Vertragsschluss jeweils aktuellen Version Anwendung, die im Internet unter <http://www-304.ibm.com/support/operations/de/de/documents> zu finden ist oder dem Kunden auf Anforderung zur Verfügung gestellt wird.

12 IBM Business Partner

IBM hat mit bestimmten Partnern („IBM Business Partner“) Vereinbarungen zur Vermarktung und Unterstützung bestimmter Produkte und Services geschlossen. Soweit ein IBM Business Partner Produkte und Services von IBM vermittelt, gelten im Verhältnis zwischen Kunde und IBM ausschließlich die Bedingungen der zwischen den Parteien geschlossenen Vereinbarung. IBM ist weder für die Geschäftstätigkeiten des IBM Business Partners noch für irgendwelche Zusagen verantwortlich, die dieser dem Kunden gegenüber macht, oder für Produkte und Services, die der IBM Business Partner unter eigenen Verträgen anbietet.

13 Allgemeines

- 13.1 Lieferungen und Leistungen von IBM unterliegen ausschließlich den Geschäftsbedingungen von IBM. Der Geltung von Geschäftsbedingungen des Kunden wird ausdrücklich widersprochen.
- 13.2 IBM ist berechtigt, Dritte (z. B. Lieferanten) oder verbundene Unternehmen als Unterauftragnehmer mit der Erbringung der vereinbarten Leistung oder Teilen davon zu beauftragen.
- 13.3 Sämtliche Rechte des Kunden können – soweit nicht abweichend vereinbart – nur in Deutschland wahrgenommen werden.
- 13.4 Soweit nicht gesetzlich vorgeschrieben oder anderweitig vereinbart, ist IBM nicht verpflichtet, Leistungen für Maschinen zu erbringen, die sich außerhalb der Bundesrepublik Deutschland befinden.
- 13.5 Änderungen oder Ergänzungen eines Vertrags bedürfen der Zustimmung beider Parteien und der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung des Schriftformerfordernisses.
- 13.6 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 13.7 Sollten einzelne Bedingungen oder Vertragsteile unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen und Vertragsteile in Kraft.

* * *